

Nom : ALIYA

STS SIO – 1 ère année- Spécialité SISR

Prénoms : Seylane

2023 / 2024

NOTE DE SYNTHÈSE

Stage chez FLKORE

Thème du projet : Ce projet porte sur diverses activités liées à un site web afin de régler les problèmes rencontrés dessus

Attendus des notions écrites de la note de synthèse

Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel
► Recenser et identifier les ressources numériques ► Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique ► Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service ► Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique ► Gérer des sauvegardes ► Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques	► Collecter, suivre et orienter des demandes ► Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs ► Traiter des demandes concernant les applications	► Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques ► Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité. ► Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation.	► Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet ► Planifier les activités ► Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts	► Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service ► Déployer un service ► Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service	► Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel ► Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle ► Gérer son identité professionnelle ► Développer son projet professionnel

Présentation de l'entreprise :**FL KORE****Adresse du siège social :**

66 avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris

Position économique sur le marché :

Créée en 2019, FL KORE est une entreprise spécialisée dans les télécommunications et le développement des infrastructures connectées. Elle opère à l'échelle nationale et s'impose comme un acteur majeur dans le déploiement de réseaux mobiles, de fibre optique, de câbles cuivre, ainsi que dans les installations électriques de bâtiment.

Type de structure :

Statut juridique : Société par Actions Simplifiée (SAS)

Organigramme :

- PDG : M. KOUDOU
- Co-fondateur : M. LEBON

Services :

- Direction
- Ressources humaines
- Comptabilité
- Service juridique
- Marketing et communication
- Techniciens Télécom
- Techniciens Fibre
- Électriciens
- Monteurs Câbles

Présentation de la problématique :

Le projet sur lequel nous sommes intervenus concerne plusieurs problématiques que FL KORE a rencontrées avec son site web. En utilisant l'outil de gestion Trello, nous avons pris la suite du projet initialement géré par d'anciens stagiaires, avec pour mission de résoudre diverses problématiques, telles que :

- La migration d'un site web
- La correction des erreurs d'affichage d'un site existant
- La conception d'un nouveau site web

Les objectifs étaient d'abord de migrer un site web vers un nouvel hébergeur. L'entreprise étant chez IONOS, souhaitait passer chez SiteGround. Un autre objectif consistait à corriger les erreurs d'affichage sur le site **FL KORE Market**, qui propose des produits électroniques et informatiques. Après avoir analysé le site, plusieurs dysfonctionnements d'affichage ont été identifiés.

Nous avons utilisé Trello pour consulter les tâches déjà réalisées par les anciens stagiaires et poursuivre leur travail. Parallèlement, l'entreprise avait également besoin d'un nouvel hébergement web, et après analyse, l'option retenue était de rester chez IONOS.

Une analyse complète du site FL KORE Market a été menée pour identifier et corriger les problèmes d'affichage. De plus, des recherches ont été effectuées concernant la migration du site vers un autre hébergeur. Suite à cette analyse, nous avons procédé à des corrections manuelles via WordPress. Malgré une tentative initiale infructueuse, nous avons continué en codant manuellement afin de résoudre les problèmes du site.

Gestion du patrimoine

Présentation de l'environnement technique :

Mon travail s'est déroulé exclusivement en télétravail, depuis mon domicile. J'ai utilisé uniquement mon ordinateur personnel. Les logiciels principaux employés étaient Google Chrome, Visual Studio, et Microsoft Teams.

Normes et standards utilisés :

Aucune norme ou standard spécifique n'a été mis en place durant cette période.

Niveau d'habilitation (cybersécurité) :

Aucun niveau d'habilitation en matière de cybersécurité n'a été requis.

Authentification des applications :

L'accès aux applications comme Trello et WordPress se faisait via un identifiant et un mot de passe fournis par l'entreprise, ainsi qu'une invitation pour rejoindre les groupes de travail collaboratif.

Continuité de service :

Aucune procédure de continuité de service n'a été mise en œuvre.

Solution de sauvegarde et de restauration :

Sur WordPress, chaque modification effectuée était automatiquement sauvegardée, garantissant ainsi une trace des actions.

Respect de l'utilisation des ressources numériques :

Toutes les ressources de l'entreprise étaient partagées via l'outil de gestion Trello et par email, permettant ainsi de tenir à jour les tuteurs et les membres de l'équipe.

Attendus des notions écrites de la note de synthèse (partie orientée SISR)

- **Réponse aux incidents et demandes d'assistance et d'évolution :** Non réalisé.
- **Supervision :** Non réalisée.
- **Gestion des tickets :** Non réalisée.
- **Gestion de parc informatique :** Non réalisée.

SLAM :

Développer la présence en ligne de l'organisation

RGPD :

Les données personnelles (DCP) traitées durant mon stage incluait :

- Nom
- Prénom
- Date de naissance
- Adresse postale
- Adresse email
- Numéro de téléphone

Le site web FL KORE Market comportait une mention de droits d'auteur. Toute la formation nécessaire pour le stage a été assurée par notre tuteur.

SEO :

Aucune action spécifique n'a été menée en matière de référencement naturel (SEO).

Sites web et réseaux sociaux :

FL KORE possède deux sites internet : flkore.com et flkoremarket.com.

L'entreprise est également présente sur plusieurs réseaux sociaux, notamment :

- TikTok
- Facebook
- X (Twitter)
- Instagram
- LinkedIn

FL KORE Market dispose également de ses propres comptes sur ces mêmes plateformes. Ces réseaux sociaux leur permettent d'élargir leur communauté et de tenir leurs clients informés des nouveautés et évolutions. Ils servent aussi de canaux de communication pour interagir avec les clients.

Communication via site web et réseaux sociaux :

Pendant le stage, la communication interne s'est faite principalement par email, réunions, messages et appels. Concernant la communication client, FL KORE utilise probablement un système de tickets, des emails et ses réseaux sociaux. Ils peuvent également diffuser des informations via des articles ou annonces publiés sur leur site web.

Attendus des notions écrites de la note de synthèse

Travail en mode projet :

- Objectifs et modalités :
Notre objectif principal était d'aider FL KORE à résoudre deux problématiques majeures :
 - Changer l'hébergeur de leur site web
 - Modifier et concevoir des éléments de leur site web

Le projet visait à atteindre ces objectifs. Nous devons identifier une solution pour la migration d'hébergeur et résoudre les problèmes techniques liés au site web tout en

poursuivant son développement. Nous étions un groupe de cinq stagiaires, mais la majorité des tâches étaient réalisées individuellement.

Nous travaillions du lundi au vendredi, de 10h à 18h.

Suivi du projet technique :

Aucune méthodologie spécifique de gestion de projet n'a été mise en place.

Partie CEJM	
<u>Présentation générale</u>	<u>Notions à faire apparaître</u>
Présentation de l'entreprise	• FL KORE • 66 Av. des Champs-Élysées, 1 • FL KORE est une entreprise fondée en 2019, spécialisé dans la télécommunication et la construction du monde connecté. Elle s'est développée pour intervenir à l'échelle nationale se positionnant comme un acteur clé dans le déploiement de réseau mobile, de fibre, de cuivre ainsi que l'électricité de bâtiment • Type de structure : Statut juridique : société par Action Simplifiée (SAS) • Organigramme PDG : M. KOUDOU Cofondateur : M. LEBON • Place du service informatique

	dans la société : - Direction - Service RH - Service comptable - Service juridique - Service marketing et communications - Technicien Télécom - Technicien fibre - Électricien - Monteurs câbles
Présentation de la problématique de la société	• Décrire le projet global sur lequel/lesquels vous êtes intervenus(es) Développement du site Flkoremarket.fr, j'ai intervenu sur la page d'accueil et j'ai réalisé des ajustements sur le php • Décrire les objectifs que la société s'est fixée pour le projet global Héberger leur site et régler les problèmes affichés sur le site web • Décrire la(les) problématique(s) en cours qui a/ont fait que l'entreprise vous a sollicité pour les aider
Expression des besoins utilisateurs	Lister les demandes qui mèneront au cahier des charges
Réponses techniques aux besoins utilisateurs	Analyse du besoin = cahier des charges Version <u>corrigée</u> du cahier des charges élaboré selon la méthode Agile (en seconde année)

• Gestion du patrimoine

Présentation de l'environnement technique utilisé	Environnement technique : Un environnement hybride combinant le travail en local sur des PC et le déploiement en ligne. Type de machines utilisées : Le développement est réalisé principalement sur des PC. Logiciels et versions utilisés : • Navigateurs web (Chrome, Firefox) pour l'inspection du code source. • Visual Studio Code pour l'édition et la gestion du code. • Git pour la gestion des versions. • Framework CSS : Bootstrap pour garantir une apparence uniforme des sites. • Conformité aux standards HTML, CSS, et JavaScript pour faciliter la récupération et la réutilisation du code. • Utilisation de HTTPS pour sécuriser les échanges de données. • Sauvegardes régulières des fichiers de développement.
Normes et standards utilisés	- Conformité aux standards HTML, CSS, et JavaScript pour la récupération et la réutilisation du code source. - Utilisation de HTTPS pour protéger les échanges de données. - Sauvegarde régulière des fichiers de développement.
Niveau d'habilitation (cybersécurité)	Gestion des droits : Les accès aux ressources étaient strictement contrôlés, chaque utilisateur ayant un rôle précis avec des permissions spécifiques (administrateur, éditeur, etc.). Seules les personnes autorisées pouvaient accéder aux sections critiques du code et des outils. • Outils et techniques utilisés : L'authentification s'effectuait via des comptes sécurisés avec des identifiants et mots de passe robustes, stockés de manière sécurisée. Git était utilisé pour la gestion des versions, garantissant que seules les

	personnes autorisées pouvaient modifier le code source. • Protocole de cryptage : Les échanges de données sensibles étaient protégés par HTTPS, garantissant le cryptage des communications entre le navigateur et les serveurs. Technique d'authentification : L'authentification simple était utilisée pour l'accès aux ressources de développement, avec une recommandation d'implémenter l'authentification à deux facteurs (2FA) pour les environnements de production. • Gestion des mots de passe : Les mots de passe étaient gérés de manière sécurisée, avec une recommandation d'utiliser un gestionnaire de mots de passe pour éviter les mauvaises pratiques telles que la réutilisation de mots de passe. • Pseudonymisation : Bien que non mise en œuvre durant le stage, l'utilisation de techniques de pseudonymisation pour les données sensibles était recommandée dans le cadre des bonnes pratiques de protection des données. • Matériel et protocoles utilisés : Les PC étaient configurés avec des outils de développement sécurisés (comme Visual Studio Code), et le dépôt Git était protégé par des protocoles de sécurité (SSH, HTTPS).
Continuité de service	Gestion des pannes et blocages : En cas de panne ou d'indisponibilité d'une solution technique (par exemple, problème avec Git ou erreur dans le code déployé), la stratégie incluait : - Revenir à une version stable antérieure via Git pour minimiser les interruptions de service. - Mettre en place un plan de redéploiement rapide grâce aux outils d'intégration continue (CI/CD). - Maintenir une documentation détaillée pour faciliter la résolution des problèmes et assurer la continuité du développement.

	Mode dégradé en cas de panne : Si le service devenait partiellement indisponible, un mode dégradé pourrait inclure : - La mise en ligne d'une version allégée du site, offrant des fonctionnalités de base pour maintenir le service utilisateur. - La redirection temporaire du trafic vers une page statique d'information, expliquant la situation et fournissant des contacts alternatifs. - L'utilisation d'un serveur de secours activable automatiquement pour assurer la continuité du service avec une capacité réduite.
Solution de sauvegarde / de restauration	• Présenter la solution de sauvegarde et de restauration de vos données ou de votre infrastructure : - Sauvegarde quotidienne du dépôt Git, permettant de restaurer à tout moment une version stable du code en cas de besoin.
Respect utilisation ressources numériques	- Règles de sécurité : - Accès aux outils et dépôts restreint selon le principe du moindre privilège. - Interdiction d'utiliser les ressources numériques à des fins personnelles, assurant leur dévouement exclusif aux projets professionnels. - Suivi des accès et des modifications dans les outils de développement pour garantir la traçabilité et la responsabilité des actions sur les ressources numériques.

• Développer la présence en ligne de l'organisation

RGPD	• Type de DCP / DCPS utilisées • Présence des mentions légales, politiques de confidentialité, consentement, gestion des cookies : Une politique de confidentialité détaillée a été rédigée et publiée sur le site, incluant des informations sur l'utilisation des cookies. Les utilisateurs devaient consentir explicitement à l'utilisation de leurs données via une bannière de cookies conforme au RGPD. • Information utilisateur : spécification du droit d'accès et à la rectification, à l'oubli, à la portabilité, d'opposition : Un formulaire de contact pour les demandes d'accès, de rectification et de suppression des données a été intégré au site web. Les utilisateurs pouvaient exercer leurs droits directement via ce formulaire. • Formation du personnel, des utilisateurs : Il n'y a pas eu de formation pour ce cas • Référentiel de sécurité → documentation des process, des procédures, des programmes :
SEO	• Mettre en place la visibilité du site afin qu'il soit référencé sur les 3 premières positions d'une recherche via un navigateur
Site web et réseaux sociaux	• Quels sont les réseaux sociaux à développer ? • Intérêts, perspectives d'évolution pour l'Enterprise
Site web et communication	• Quels modes de communication utilisés : photos, articles, affiches, questionnaires, podcast etc.. ? • Intérêts, perspectives d'évolution pour l'entreprise ou l'association
Evolution	• Complément et/ou actualisation du site

Rapport de test :

Test / commande	Résultat attendu	Résultat obtenu
Tentative de modifier les problèmes du site via WordPress	Régler les problèmes d'affichage de certaines pages du site FL KORE Market	NON
Tentative de copier le code source du site FLKORE Market	Refaire la page d'accueil à l'aide du code source	NON
Création d'un CSS similaire sans code source	Un CSS similaire a été créé afin de refaire le site	OUI

Rapport d'incident :

Problème rencontré	Solution apportée	Temps accordé pour la correction	État de résolution
Plusieurs erreurs d'affichage sur le site web FLKORE	Aller modifier le site web via WordPress pour corriger cela	3 jours	NON
Refaire un CSS pour tous le site web	Copier le code source afin de prendre seulement le CSS	3 jours	NON
Accès au Trello	Connexion sur le compte d'un camarade	1 jours	OUI

Organiser son développement personnel

Modalité de suivi du stage :

Le stage a été encadré par un tuteur, mais, honnêtement, le suivi n'a pas été des plus fluides. Les échanges se faisaient par mail et lors de quelques réunions à distance, mais on manquait de clarté dans les consignes. Parfois, je me retrouvais un peu livré à moi-même, sans accompagnement suffisant, ce qui compliquait la réalisation des tâches demandées.

Gestion d'une veille :

Durant mon stage, j'ai dû mettre en place une veille sur plusieurs sujets :

- **Hébergement de sites web** : J'ai étudié différentes solutions pour la migration de sites web, notamment les avantages et inconvénients des hébergeurs comme IONOS et SiteGround.
- **Modification et conception de sites web** : J'ai également approfondi mes connaissances sur la création de sites, en cherchant des moyens d'optimiser le développement et de résoudre les problèmes techniques qui surgissaient.

Environnement d'apprentissage :

Ce stage m'a permis de développer des compétences diverses, comme le **management** ou **l'expression orale** lors des réunions. J'ai aussi pris goût à être **force de proposition** en faisant des suggestions pour améliorer le travail. En somme, cette expérience m'a donné davantage d'assurance dans la **prise de décision**, ce qui m'a été bénéfique.

Retour d'expérience :

Honnêtement, je ne peux pas dire que j'ai vraiment apprécié mon stage. La communication avec nos tuteurs laissait à désirer. Ils étaient souvent absents, et quand ils intervenaient, c'était surtout parce qu'ils n'étaient pas satisfaits du travail. Nous étions souvent livrés à nous-mêmes, sans direction claire. Cela créait un sentiment de confusion que j'aurais aimé éviter. Une présence plus soutenue, avec un suivi plus rigoureux, aurait certainement amélioré l'expérience.

Je pense qu'un stage en **présentiel** aurait été plus intéressant, même si je reconnais que le **télétravail** a ses avantages. Le fait de pouvoir interagir directement avec les membres de l'équipe aurait permis une meilleure communication et, sans doute, une organisation plus fluide. J'envisage de tenter un stage sur place la prochaine fois pour voir si cela change la dynamique.

Quant à l'entreprise, je ne suis pas particulièrement désireux de refaire un stage avec eux. L'expérience n'a pas été aussi enrichissante que je l'espérais, et je préfère découvrir un autre environnement professionnel, mieux structuré et plus attentif à l'accompagnement des stagiaires.

Objectif à court terme :

Pour l'instant, mon principal objectif est d'**obtenir mon BTS**. C'est ma priorité actuelle, et je veux me concentrer pleinement sur l'obtention de mon diplôme pour ensuite avoir accès à des opportunités professionnelles plus alignées avec mes ambitions et mes compétences.

Écriture personnelle en CGE

J'ai réalisé mon stage au sein de **FL KORE**, une entreprise spécialisée dans les télécommunications et les solutions connectées, du **21 mai au 28 juin 2024**, avec quatre autres stagiaires. Pendant ces six semaines, nous avons été impliqués dans plusieurs projets, notamment l'amélioration du site web **FLKOREMarket.com** et la migration de **FLKORE.com** vers un nouvel hébergeur, **SiteGround**, en remplacement de **IONOS**.

Malgré nos recherches et nos efforts pour comprendre les besoins de l'entreprise, des complications techniques avec **IONOS** ont empêché la migration du site. De plus, l'analyse et la modification du site **FLKOREMarket.com** ont été compliquées par des erreurs dans le code source. Nous avons essayé de corriger ces problèmes via **WordPress**, puis en reconstruisant certaines parties du site manuellement, mais le temps nous a manqué pour mener à bien l'ensemble du projet.

Le stage s'est déroulé principalement en **télétravail**, avec des outils comme **Trello** pour la gestion des tâches et des réunions hebdomadaires pour le suivi du projet. Bien que nous

n'ayons pas atteint tous les objectifs, cette expérience m'a permis de développer des compétences en **autonomie**, **prise de décision**, et **travail d'équipe**. Cependant, le manque de communication et d'accompagnement de la part de nos tuteurs a rendu cette période frustrante et difficile.

En résumé, même si ce stage m'a apporté certaines compétences, je n'ai pas apprécié l'expérience en raison des défis rencontrés et du manque de clarté dans les directives.

I completed my internship at **FL KORE**, a company specializing in telecommunications and connected solutions, from **May 21 to June 28, 2024**, alongside four other interns. During these six weeks, we were involved in various projects, including improving the website **FLKOREMarket.com** and migrating **FLKORE.com** to a new hosting service, **SiteGround**, to replace **IONOS**.

Despite our efforts and research to understand the company's needs, technical issues with **IONOS** prevented the website migration. Additionally, analyzing and modifying the **FLKOREMarket.com** site was challenging due to errors in the source code. We attempted to fix these issues using **WordPress**, then manually rebuilt parts of the site, but we ran out of time to complete the entire project.

The internship was primarily conducted **remotely**, using tools like **Trello** for task management and weekly meetings to track progress. Although we didn't fully achieve the objectives, this experience helped me develop skills in **autonomy**, **decision-making**, and **teamwork**. However, the lack of communication and support from our supervisors made the internship frustrating and challenging.

In summary, while this internship did help me gain some skills, I did not enjoy the experience due to the difficulties faced and the lack of clear guidance.

